

## ALGUNAS DE NUESTRAS FUNCIONES

- ▶ Orientar, informar y divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores, para lo cual deberá implementar y ejecutar programas de publicidad y de educación al consumidor y/o proveedor, previamente aprobados.
- ▶ Brindar servicios de asesoría legal gratuita a los consumidores, sobre sus deberes y derechos y en general brindar orientación a consumidores y proveedores.
- ▶ Investigar y sancionar dentro de los límites de su competencia, la realización de los actos y las conductas prohibidas por esta ley.
- ▶ Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado, para la protección al consumidor y la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.
- ▶ Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado, para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado y propiciar la eliminación de tales prácticas, sea mediante su divulgación o mediante las recomendaciones de medidas legislativas o administrativas, encaminadas a su corrección.
- ▶ Reglamentar y supervisar las asociaciones de consumidores organizados.
- ▶ Retirar del mercado y destruir productos vencidos, con fecha alterada, deteriorados o sin fecha de vencimiento y la destrucción de aparatos de medición dañados o alterados.

## Si su queja es referente a:

### Préstamos Bancarios

Puede efectuar su trámite en La **Superintendencia de Bancos**, entidad facultada mediante Decreto Ley No.9 del 26 de febrero de 1998. tel. 506-7800/506-7900.

### Préstamos Financieros y Casas de Empeño

Acuda a la **Dirección Nacional de Empresas Financieras** del Ministerio de Comercio e Industrias (MICI), facultada mediante las Leyes No. 42 de 2001, No.33 de 2002 y Ley No.16 de 2005 tel.560-0707.

### Servicios Públicos

Reclamos sobre agua, luz y teléfono, corresponden a Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), establecido mediante Ley No. 26 de 1996 y Ley No.10 de 2006. tel. 508-4500.

### Transporte Público

Tarifas en el transporte colectivo y selectivo, le competen a la **Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre**, facultada mediante Ley No. 14 de 1993 y Ley No. 34 de 1999, donde puede usted presentar sus quejas o reclamos. tel. 502-0547/502-0548.

### Aeronáutica Civil

Si tiene algún reclamo relacionado con tarifas aéreas, puede presentarlo ante la **Autoridad de Aeronáutica Civil**, facultada mediante Ley No. 22 de 2003. tel.501-9000.

### Precios altos

Recuerde que actualmente en nuestro país, no existe regulación de precios, sino una política de libre mercado o libre oferta y demanda.

Por ello, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia le indica donde puede encontrar los precios más bajos.

\*La Autoridad será competente en los casos de Ley 6ta., Historial de Crédito y Veracidad de la Publicidad, en los servicios antes mencionados.\*



**AUTORIDAD**  
DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
(ACODECO)



## ¿QUÉ ES LA AUTORIDAD?

Nuestra Institución es la encargada de recibir y tramitar las quejas y denuncias de los consumidores, para prevenir abusos y garantizar un equilibrio en el mercado.

La **Ley 45, de 31 de octubre de 2007**, es la legislación "Que dicta Normas de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otras Disposiciones".



### OBJETIVO DE LA AUTORIDAD

Proteger y asegurar el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios, para preservar el interés superior del consumidor.

## NORMAS Y PROCESOS

### Orientar y Asesorar:

Con el fin de formar debidamente a los consumidores y proveedores, para que las relaciones de consumo lleguen a ser equilibradas y transparentes..

### Conciliación:

Proceso administrativo voluntario en el que las partes afectadas (consumidor - proveedor) buscan solucionar la diferencia a través de un arreglo amigable.

### Decisión de Quejas:

Vía alterna al proceso de conciliación, que se determina por la cuantía del bien o servicio.

### Verificación de Mercado:

Vigilar el comportamiento de los agentes económicos, en cuanto al cumplimiento de las normas de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

### Concentraciones Económicas:

Investigar de oficio o a petición de la parte interesada y expedir concepto u opinión sobre si la unión o concentración de empresas disminuye la competencia económica en forma irrazonable.

### Prácticas Monopolísticas

Investigar las conductas que restrinjan, disminuyan, impidan o vulneren la libre competencia económica y la libre concurrencia en la producción, distribución, suministro o comercialización de bienes y servicios.

## ¿QUÉ COMPRENDE LA LEY?



- ▶ Normas de Protección al Consumidor.
- ▶ Normas encaminadas a prevenir las prácticas monopolísticas.
- ▶ Normas procesales y organismos especializados.

### ¿A QUIÉNES SE APLICA LA LEY?

- ▶ A Todos los agentes económicos, sean naturales o jurídicos.
- ▶ A Empresas privadas, instituciones estatales o municipales.
- ▶ A Industriales.
- ▶ A Comerciantes y profesionales
- ▶ A Entidades lucrativas o sin fines de lucro.
- ▶ A Quienes por cualquier otro título, participen como sujetos activos en la actividad económica.